BİLGİ TEKNOLOJİLERİ MALZEME / HİZMET TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. İşin Adı ve Tanımı

Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş. (“ŞİRKET”) tarafından kullanılmakta olan SAP yazılımları ve modülleri için operasyonel destek ve geliştirme hizmetlerinin verilmesidir.

2. Amaç

İşin amacı, Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş. (“ŞİRKET”) tarafından kullanılmakta olan SAP yazılımları ve modülleri için operasyonel destek ve geliştirme hizmeti alınmasıdır.

3. İşin Kapsamı

ŞİRKET tarafından kullanılmakta olan SAP yazılımları ve modülleri aşağıdaki gibidir:

3.1. SAP ERP (ECC) Sistemleri

- SAP FI
- SAP CO
- SAP TRM
- SAP MM
- SAP SD
- SAP IM
- SAP PS
- SAP PM
- SAP HR Sistemleri
- Successfactors
- SAP Fiori
- SAP PO

3.2. SAP CRM

- SAP CRM
- SAP Portal

3.3. SAP BASIS

- Exadata Platformu Database Yönetimi

3.4. SAP PO

3.5. SAP IS-U

- DM (Cihaz Yönetimi)
- FICA (Sözleşme Muhasebesi)
- MD (Ana Veri Yönetimi)
- BI-IN (Tahakkuk ve Faturalama)
- WM (İş Yönetimi)
- IDE (Şirketler arası veri aktarımı)
- WFM (İşgücü Yönetimi)
- Mobil (Saha İş Gücü Yönetimi Uygulaması)

3.6. Raporlama Sistemi

- SAP BI/BW (Sistem kapatılana kadar)
- BW4HANA

3.7. SAP Sistemleri Hakkında Bilgi

Mevcut sürümler gizlilik sözleşmesinin karşılıklı imzalanması sonrasında ayrıca iletilecektir.

Ürün
SAP ECC & IS-U
Fiori
CRM
PORTAL
PO
WEBDISP
BO
SAP BW
SAP BW4HANA

4. Tanımlar

Uygulama ve Geliştirme Hizmeti: Sözleşme süresi içinde ŞİRKET'in her bir talebi üzerine işbu şartname hükümleri uyarınca YÜKLENİCİ tarafından ŞİRKET'te sunulacak olan ve kapsamı Madde 3'de belirtilen SAP yazılımları uygulama ve geliştirme hizmetidir.

Geliştirme Merkezi: İşbu şartname ile Sözleşme ve diğer eklerindeki hükümlere uygun olarak hizmetleri ifa edecek olan YÜKLENİCİ çalışma ekibidir.

Lokasyon: Geliştirme Merkezi'nin çalışma lokasyonu ŞİRKET'in ilgili hizmeti talep ederken yazılı olarak YÜKLENİCİ'ye bildireceği çalışma yeri olacaktır. Geliştirme Hizmeti, ŞİRKET'in talebine göre gerek yerinde gerek uzaktan (remote) çalışma modeli ile gerçekleştirilebilecektir.

ŞİRKET Yöneticisi: ŞİRKET tarafından atanmış, hizmetleri kontrol edecek ve ŞİRKET ile YÜKLENİCİ arasındaki iletişimi sağlayacak olan yetkili kişidir.

BT: Bilgi Teknolojileri Müdürlüğü.

YÜKLENİCİ Yöneticisi: YÜKLENİCİ tarafından atanmış, YÜKLENİCİ ile ŞİRKET arasındaki ilişkiyi düzenleyecek ve aynı zamanda hizmetler için gerekli organizasyon ve koordinasyonu sağlayacak yetkili kişidir.

YÜKLENİCİ IT Service Management Sistemi: ŞİRKET'in, ihtiyaçlarını YÜKLENİCİ'ye bildireceği, bunları takip edebileceği ve raporlayabileceği web tabanlı yazılımdır.

Bildirim Sistemi: YÜKLENİCİ'nin çağrı yönetim sistemi.

5. **İş Yeri:** Sakarya, Kocaeli, Bolu, Düzce.

6. **İşin süresi:** İşin süresi sözleşme imzası ile başlayacak olup 1 (bir) yıl olacaktır.

7. **Bildirimler ve Kalite Parametreleri**

7.1. Uygulama Destek Hizmeti Çözümleme Süreci

Mevcut SAP ortamında normal koşullarda çalıştırılabilen, işletilebilen ya da yürütülebilen her türlü SAP fonksiyonalite, işlem, rapor vb. uygulamalarda, sistemsel, kurgu ya da kullanıcı kaynaklı ortaya çıkan ve kullanıcının işlemini yerine getirmesine engel olan, zorlaştıran ya da geciktiren tüm problemler, "sorun" olarak tanımlanacaktır. Problemin ortaya çıktığı uygulamalar SAP Standart yazılımları ve üçüncü taraflarca geliştirilmiş ABAP yazılımları olabilir.

Sorunun tespitine yönelik çalışmalar sonrası, belirlenen ve uygulanacak olan çözümler aşağıdaki türde çalışmaları içerebilecektir;

- YÜKLENİCİ danışmanları yönlendirilmesiyle ŞİRKET son/anahtar kullanıcıları ya da danışmanlarla birlikte SAP işlemlerinin yapılması (düzeltici yeni işlemler, ters kayıtlar, hesaplama programlarının çalıştırılması vb.)

- Uyarlamalarda yapılacak değişiklikler

- ABAP Yazılım değişiklikleri ve/veya SAP OSS not ihtiyaçlarının tespiti.

7.1.1. Uygulama Destek Hizmeti Talep Bildirim Öncelikleri

ŞİRKET Proje/Çağrı yöneticisi tarafından aktarılan SAP ilişkili sorunlar ve operasyonel talepler için YÜKLENİCİ'den beklenen bildirim cevaplama (müdahale) ve çözüm desteğine ilişkin servis zamanı ve süreleri aşağıda belirtilmiştir.

ŞİRKET, sorunlar ve operasyonel talepler bildirim önceliklerini 4 türde kategorize etmektedir:

Çok Önemli: Sistem ve uygulamaların kullanılamaz durumda olması (genel problem), yapılacak işe kritik düzeyde etkisi (kırmızı alarm) ve VIP (Üst Düzey Yönetici) problemleri içermektedir.

Önemli: Sistem ve uygulamaların çalışmasına yüksek oranda engel, çok sayıda kullanıcıyı etkileyen major konuları içermektedir.

Normal: Tek bir kullanıcının tamamen çalışamamasına sebep olan problemleri içermektedir.

Az Önemli: Tek bir kullanıcıyı ilgilendiren ancak işleyişini durdurmayan, minor seviyede donanım, yazılım, uygulamaya erişim problemleri ve yetki talepleri içermektedir.

Önemsiz: Kullanıcıların çalışmasını etkilemeyen problemler. Bilgi edinme amaçlı istek ve önerileri içermektedir.

Önem Seviyesi	Müdahale	Çözüm*	Toplam
Çok Önemli	2 İş saati	4 İş saati	6 İş saati
Önemli	4 İş saati	6 İş saati	10 İş saati
Normal	6 İş saati	8 İş saati	14 İş saati
Az Önemli	12 İş saati	16 İş saati	28 İş saati
Önemsiz	24 İş saati	40 İş saati	64 İş saati

*YÜKLENİCİ, ana yazılım kaynaklı problemlerin (örneğin SAP OSS'e aktarılan) çözümüne

kadar geçici veya kalıcı çözüm önerisini sunarak kritik süreçleri mümkün olan en kısa sürede çalışır hale getirecektir.

YÜKLENİCİ, ŞİRKET tarafından herhangi bir problem için belirtilmiş öncelik kategorisini ŞİRKET proje yöneticisinin onayı olmadan daha düşük bir seviyeye doğru değiştiremez.

Açılan bildirimlerin işleme alınacağı ve çözüm sağlanacağı servis pencereleri şu şekildedir:

- Çok Önemli haricindeki tüm destek öncelik tiplerinde bildirimin YÜKLENİCİ tarafından işleme alınması iş günlerinde (Pazartesi – Cuma arası), 08:30-17:30 saatleri arasıdır.

- Çok Önemli durumlar için takvim günleri geçerli olup yukarıda belirtilen saat ve günler ile ayrıca hafta sonları (Cumartesi, Pazar), dini ve resmi tatiller, idari izinler ve günün 24 saatidir.

7.1.2. Uygulama Destek Hizmeti Talep Bildirimin Yapılması/Açılması

- Sorunlar ve operasyonel talepler, ŞİRKET tarafında son/anahtar kullanıcılar ya da ŞİRKET Proje/Çağrı Yöneticisi tarafından, ŞİRKET çağrı yönetim (BİLGİ TEKNOLOJİLERİ Yardım Masası) sistemine girilerek bildirim haline getirilecektir.

- Bildirimler, ilk etapta ŞİRKET Proje/Çağrı Yöneticisi tarafından değerlendirilecek ve süzülecek, bu seviyede çözümlenemeyecek içerikte olanlar gerekirse çağrı önceliği değiştirilerek YÜKLENİCİ'ye aktarılacaktır.

- ŞİRKET Proje/Çağrı Yöneticisine ulaşmanın mümkün olmadığı Çok önemli ya da önemli öncelikli sorunlar veya operasyonel talepler için zaman kaybetmemek amacıyla, bu aşamanın atlanarak, bildirimlerin YÜKLENİCİ'ye aktarılmasını sağlayacaktır.

- Normal şartlarda çağrı sistemlerinin kullanımı esastır. Ancak çok önemli statülü durumlarda ŞİRKET Çağrı/Proje Yöneticisi ya da anahtar kullanıcıların, YÜKLENİCİ Danışmanlarına ya da Proje Yöneticisine telefon aracılığıyla doğrudan ulaşarak destek istemeleri gerekebilir. Bu tür durumlarda, sorun çözüldükten sonra ya da destek sağlanırken, sisteme girilerek gerekli bildirimin yapılması/açılması esastır.

7.1.3. Uygulama Destek Hizmeti Bildirimleri Müdahale ve Çözüm Sağlama

- YÜKLENİCİ'ye aktarılan bildirimler, YÜKLENİCİ'ye ait danışmanlar ve Destek Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

- Çağrı önemine uygun SLA süresi içerisinde çözülebilecek bildirimler için ŞİRKET onayları alınarak, uygun ve gerekli olan SAP (Geliştirme, Test ve Canlı) sistemlerinde çözüm gerçekleştirilir.

- Çağrı önemine uygun SLA süresi içerisinde çözülemeyecek türde bildirimler için çözüm kapsamı ve açıklaması, çözümün karmaşıklığına bağlı olarak dikkat edilmesi gereken unsurlar, kullanıcının alması gereken önlemler/hazırlıklar, çözüm süresi vb. mutabık kalınan bilgileri içerecek şekilde ŞİRKET Çağrı / Proje Yöneticisi ya da anahtar kullanıcıdan, sistem üzerinden onay istenir. Onay sonrası, teyit edilen süre içerisinde, uygun ve gerekli olan SAP (Geliştirme, Test ve Canlı) sistemlerinde çözüm gerçekleştirilir.

- SAP test ortamlarında çözümü mümkün olmayan sorunlar veya operasyonel talepler için direk canlı ortamın kullanımı, ŞİRKET Çağrı/Proje Yöneticisi ve anahtar kullanıcının yazılı veya mail onayı ile mümkündür.

7.1.4. Uygulama Destek Hizmeti Bildirimleri Kapanışı

- YÜKLENİCİ, test ortamında uyguladığı çözüm ile ilgili ŞİRKET Çağrı/Proje Yöneticisi ve anahtar kullanıcıyı çağrı sistemleri üzerinden ve mail yoluyla bilgilendirir.

- Sağlanan çözüm ile ilgili ŞİRKET anahtar kullanıcısından aşağıdaki koşullara uygun geri bildirim/teyit beklenir:

  - Çözüm sistemde bir değişim (change request) içermiyorsa ve;
    - Çözüm SAP Test sisteminde uygulandıysa SAP Test sistemi üzerinden teyit/onay alınır.
    - Çözüm SAP Canlı sistemde uygulanmak zorunda kalındıysa, SAP Canlı sistem üzerinden teyit/onay alınır.

  - Sistemde bir değişim (change request) söz konusuysa ve;
    - Çözüm SAP Geliştirme sisteminde uygulanıp, değişimin Test sistemine taşınması sonrasında SAP Test sistemi üzerinden teyit/onay alınır,
    - Çözüm SAP Canlı sistemde uygulanmak zorunda kalındıysa, değişimin Geliştirme, Test ve Canlı sistemlere taşınması sonrasında SAP Canlı sistem üzerinden teyit/onay alınır.

- ŞİRKET anahtar kullanıcıdan alınan nihai teyit sonrası, YÜKLENİCİ danışmanları ya da destek yöneticisi, çözüm, süreç ve süre ile ilgili gerekli verileri girerek bildirimi kendi sistemlerinde kapatır ve ŞİRKET Proje/Çağrı yöneticisine bilgi aktarır.

- ŞİRKET Çağrı/Proje Yöneticisi, YÜKLENİCİ'den gelen kapanış bilgisine istinaden, sorunun veya operasyonel talebin çözümlendiğine ilişkin geri bildirimde bulunur/teyit eder.

- YÜKLENİCİ, kendisine bildirilen soruna veya operasyonel talebe müdahale ve çözümleme işlemlerini bu doküman, sözleşme ve diğer eklerinde belirtilen koşullarda yapacaktır.

7.2. Modül Geliştirme İstekleri Hizmetinin Yürütülmesi

Değişim/geliştirme (change request) talep kategorileri aşağıda belirtilmiştir.

Geliştirme Talep Türleri	Değerlendirme Türü
Yeni Süreçler/İş modelleri ya da mevcut süreçlerde değişiklikler	Geliştirme
Yeni uyarlamalar / değişiklikler	Geliştirme
Yazılım geliştirme (rapor, fonksiyon, uygulama)	Geliştirme

7.2.1. Modül Geliştirme İstekleri Hizmeti Çözümleme Süreci

ŞİRKET anahtar kullanıcıları ya da Proje/Çağrı yöneticisi tarafından, SAP ilişkili "Geliştirme talepleri" için (change request), YÜKLENİCİ'den beklenen bildirim cevaplama (müdahale) ve çözüm desteğine ilişkin beklentiler aşağıda belirtilmiştir.

Öncelikler	Servis Penceresi	Onaya Sunulma Süresi	Kaynak Kullanımı (Adam/Gün)	Tamamlama Tarihi
Önemli	Çalışma saatleri	2 iş günü	Planlanacak	Planlanacak
Normal	Çalışma saatleri	4 iş günü	Planlanacak	Planlanacak
Az Önemli	Çalışma saatleri	6 iş günü	Planlanacak	Planlanacak

- Geliştirme talep bildiriminin YÜKLENİCİ'ye atanıp efor onaylarının ŞİRKET Proje/Çağrı yöneticisi tarafında alınması sonrası kaynak ve zaman planlaması yapılarak çalışmaya başlanmalıdır.
- Geliştirme çalışmaları kapsamında ilgili işe atanan danışmanın yeterlilik kriterlerinde belirlenen tecrübe maddesi kapsamında değerlendirilip atama yapılmalıdır. Aksi bir durum ile karşılaşıldığında ŞİRKET Proje/Çağrı yöneticisi bilgilendirilmelidir. Uygunsuzluğun devamlılığının tespit edilmesi duurmunda sözleşmenin am+ir hükümleri uygulanacaktır.

YÜKLENİCİ, ŞİRKET tarafından herhangi bir problem için belirtilmiş öncelik kategorisini ŞİRKET proje yöneticisinin onayı olmadan daha düşük bir seviyeye doğru değiştiremez.

7.2.2. Modül Geliştirme İstekleri Hizmeti Talep Bildirimi

Modül Geliştirme İstekleri Hizmeti Çözümleme Süreci de tanımlanan sorun bildirim sürecine benzer bir şekilde ve aşağıda açıklanan farkları içerecek şekilde, talepler YÜKLENİCİ'ye bildirilecektir.

Son/anahtar kullanıcı tarafından yaratılan bu türden talep bildirimleri, ŞİRKET değişiklik prosedürüne uygun olarak onay alındıktan sonrası, YÜKLENİCİ'ye aktarılacaktır. Bu türden talepler, taraflarca belirlenecek veri ve ön analizleri içerecek, mümkün olduğunca netleştirilmiş tariflere sahip şekilde bildirime çevrilecektir.

7.2.3. Modül Geliştirme İstekleri Hizmeti Taleplerine Müdahale ve Çözümleme

YÜKLENİCİ'ye aktarılan geliştirme talepleri içerikli bildirimler, YÜKLENİCİ'ye ait danışmanlar/Proje yöneticisi tarafından değerlendirilir. YÜKLENİCİ tarafından değerlendirilmesi sonrasında kapsam, açıklama, süre ve termin bilgisini içerir halde, ŞİRKET Proje/Çağrı Yöneticisine yönlendirilir ve onayı talep edilir. Onay sonrası, geliştirmeler portföyüne alınır ve plan dahilinde sonuçlandırılır.

SLA servis parametreleri, ŞİRKET Proje/Çağrı yöneticisinin efor onayını vermesi sonrası çalışma tamamlanana kadarki süreci kapsamaktadır.

7.2.4. Modül Geliştirme İstekleri Hizmeti Talep Bildirimi Kapanışı

Uygulama Destek bildirimi kapanışına benzer şekilde (madde 7.1.4.) çağrı kapanışı yapılacaktır. Canlıya alımı takiben ilgili spec'ler (yapılan geliştirmeye ait tablo bilgileri ve geliştirilen kaynak kod bilgileri), herhangi bir uyarıya gerek duymaksızın, 1 hafta içerisinde YÜKLENİCİ tarafından ŞİRKET Proje Yöneticisine elektronik ortamda aktarılacaktır.

7.2.5. Modül Geliştirme İstekleri Hizmeti Ücretlendirilmesi

ŞİRKET, YÜKLENİCİ nedeniyle herhangi bir zarara uğramadığı, zarar tazmin etmek zorunda kalmadığı veya ŞİRKET tarafından YÜKLENİCİ hakkında uygulanacak cezai bir yaptırımın söz konusu olmaması durumunda, Ana Sözleşme'de kararlaştırılan aylık bedel YÜKLENİCİ'ye ödenir.

8. Teknik Özellikler

-

9. İşin İfası ile İlgili Şartlar (ŞİRKET-YÜKLENİCİ Sorumlulukları)

ŞİRKET'in Sorumlulukları

- ŞİRKET'in mevcut SAP ortamını kullanırken karşılaşacağı ihtiyaçların YÜKLENİCİ'ye bildirilmesinden ŞİRKET sorumludur.
- Bildirimlerin geciktirilmeden, ŞİRKET içerisinde gerektiği takdirde uygun onayların alınarak YÜKLENİCİ'ye aktarılmasından ŞİRKET sorumludur.
- ŞİRKET, YÜKLENİCİ'nin bildirimine müdahale edebilmesi için gerekli bilgileri, zamanında ve istenilen formatta temin edecektir. Bildirimleri açan kullanıcılar veya ilgili departman yöneticileriyle iletişim kanallarının YÜKLENİCİ tarafından etkin kullanımı için gereken desteği verecektir.
- Bildirimin detayı ile ilgili bilgilendirecek ve yönlendirecektir.
- Bildirimin çözümünde ihtiyaç duyulabilecek, client, network, donanım, yazıcı gibi SAP ortamı ile ilişkili olmayan altyapı sorunlarının çözümü, ŞİRKET tarafından veya ŞİRKET'in yetkilendireceği 3. taraf tarafından sağlanacaktır.
- SAP sistemlerine uzaktan erişim gerektiğinde, ihtiyaç duyulan altyapı ve bağlantılar, YÜKLENİCİ personeli için ŞİRKET politikalarına uygun olduğu şekilde açılacak ve kullanıma hazır edilecek, çalışmalar gerektiğinde uzaktan yapılacaktır.
- SAP ortamında oluşacak bildirimlerin yerinde çözülmesi gerektiği durumlarda, YÜKLENİCİ çalışanları için uygun ofis alanı, araç-gereç, mobilya, masa telefonu gibi ihtiyaç duyulan kolaylıkları sağlayacaktır. Bu kapsamda sağlanan araç-gereçler YÜKLENİCİ'nin yalnızca yerinde müdahale gerektiren durumlara özgü şekilde ve müdahale süresince kullanılabilecek olup, YÜKLENİCİ ya da çalışanlarına tanınan bir hak teşkil etmezler. YÜKLENİCİ çalışanlarının sağlanan araç-gereçlere kusur ya da ihmalleriyle doğrudan ya da dolaylı şekilde zarar vermeleri halinde bu zararların tazmininden YÜKLENİCİ sorumludur.
- YÜKLENİCİ danışmanlarına, SAP sistemlerinde atanacak çalışma yetkileri ŞİRKET sorumluluğundadır.
- YÜKLENİCİ ile mutabık kalınarak yapılacak düzenli toplantılarda dönemsel performans ve metrikleri değerlendirecektir.
- ŞİRKET, gerektiği durumlarda bildirilen telefonlardan YÜKLENİCİ ilgili modül sorumlusuna ve/veya proje yöneticisine ulaşarak talep bildirimlerini, açıklamalarını iletebilecek ve ihtiyaç duyduğu bilgiyi alabilecek, bunlara dair rapor talep edilecektir.
- SAP geliştirme hizmetlerinin, belirlenen ve mutabık kalınan geçiş modeline uygun bir şekilde, YÜKLENİCİ tarafından belirlenen ekibe aktarım ve devir sürecinde gerekli koşul ve ortam ŞİRKET tarafından sağlanacaktır.

YÜKLENİCİ'nin Sorumlulukları

- ŞİRKET'in mevcut SAP ortamını kullanırken karşılaşacağı ihtiyaçların çözülmesi için gerekli danışmanlık hizmeti YÜKLENİCİ tarafından verilecektir.

- YÜKLENİCİ, kendisine iletilen bildirimleri karşılamak için;
  - Uzaktan Bağlantı yoluyla bildirimlere müdahale edecektir.
  - Uzaktan bağlantı ile karşılanamayan ve/veya ŞİRKET talebi olması durumunda bildirimlere ŞİRKET lokasyonlarında hizmet verecektir. **YÜKLENİCİ danışmanı ŞİRKET Modül Anahtar Kullanıcıları ile iletişime geçerek gerektiği durumlarda haftada 1 (bir) gün yerinde hizmet verecektir.** - Bildirimlerin hızlı bir şekilde çözümünün sağlanması amacıyla, gerektiğinde ŞİRKET Proje ya da bildirim yöneticisine veya bildirim sahibine telefon ile aydınlatıcı bilgi ve gerekli uygulama ya da talimatları verilecektir.
  - YÜKLENİCİ tarafından geliştirme hizmetleri sonrasında bir bildirim raporu hazırlanacak, ŞİRKET proje yöneticilerine aylık olarak gönderilecektir. Bildirim raporunda ŞİRKET'e verilen geliştirme hizmeti içeriği ile ilgili açıklamalar, harcanan süre bilgisi ile birlikte verilecektir. Reddedilen ya da karşılanamayan taleplerin gerekçeleri ile ilgili bilgi ayrıca raporlanacaktır. ŞİRKET Yöneticisi geliştirme raporunda belirtilen konuları test edip veya ettirip YÜKLENİCİ sorumlusuna teyit etmesi için gönderecektir.
- BASIS ile ilgili ŞİRKET tarafından iletilen talepler, 7/24 destek verilecek şekilde kesintisiz hizmet olarak sağlanmalıdır.
  - Herhangi bir bildirim ile ilgili çalışma başladıktan sonra, talebin iptal edilmesi durumunda, o ana kadar yapılan çalışma süresi ve eski haline getirme esnasında sarf edilecek zaman, hizmet süresi olarak dikkate alınacaktır.
- Yeni rapor ihtiyaçları, var olan raporlar üzerindeki yeni istekler, süreç değişiklikleri, yeni süreç ihtiyaçları, mevcut ya da yeni yazılım geliştirme ihtiyaçları ve eğitim (Yeni modülllerde eğitimler ücretsiz olarak verilecektir) ihtiyaçları, değişim ya da gelişim içerikli talep kapsamında olacaktır. Bu kapsamda yapılacak çalışmalarda öncelikli olarak kavramsal tasarım hazırlanacak ve onaya sunulacaktır. Onaylanan talepler işleme alınacaktır.
- Talep kapsamındaki tasarım çalışmalarında kıdemli danışmanlar görevlendirilecektir. Bu çalışmaların kaynak planlaması şöyle olacaktır; Taleplerin ŞİRKET tarafından önceliği belirtilerek iletimi sonrasında, YÜKLENİCİ yapacağı analiz sonrasında işin süresi ve teslim tarihini belirleyerek çalışma planını ŞİRKET yöneticisi ve iş /çağrı sahibine iletecektir. ŞİRKET tarafından onaylanan çalışma planı, belirlenen tarihte ve kaynaklar ile başlamak üzere geliştirme portföyünde takip edilecektir.
- ŞİRKET tarafından iş günü ve iş saatleri dışında iletilen talepler bir sonraki iş günü saat 08.30'da iletilmiş gibi işlem görecektir.
- YÜKLENİCİ geliştirme süreçleri ve Basis ekibi üzerinden alınacak hizmetler kapsamındaki işler konusunda danışmanların minimum 2 yıllık tecrübeleri olmasını taahhüt eder.
- YÜKLENİCİ, ŞİRKET'e geliştirme hizmeti veren çalışanlarda değişiklik olması durumunda, yeni personel için iş deneyimlerini, sertifikalarını ve eğitim durumlarını içeren bilgi ve belgeler ŞİRKET'e sunulacaktır. Danışman değişimi durumunda danışmanlar arasında aktarılan işlemler ŞİRKET Bilgi Teknolojileri SAP Yönetimi Birimi ekibine raporlanır.
- YÜKLENİCİ'nin ortaya çıkan bildirimlere müdahale etme süreleri, onay gerektiren çağrılar, onay sorumluları ve çağrı tipleri ile ilişkileri, Madde 7.2.1' de ayrıntılı olarak belirtilmiştir.
- YÜKLENİCİ, yaptığı geliştirmelerin kaynak kodlarını ve geliştirme ile ilgili tüm detayları geliştirme tamamlandıktan sonra Bilgi Teknolojileri SAP Yönetimi Birimi ekibine raporlar.
- YÜKLENİCİ'nin geliştirme kapsamında yaptığı çalışmalardan kaynaklı tüm SAP sistemlerinde ve entegre sistemlerde oluşabilecek sorunlar YÜKLENİCİ sorumluluğundadır.
- SAP OSS not ihtiyaçlarının tespiti sonrası takibinin yapılması YÜKLENİCİ sorumluluğundadır.
- YÜKLENİCİ, ana yazılım kaynaklı problemlerin (örneğin SAP OSS'e aktarılan) çözümüne kadar geçici veya kalıcı çözüm önerisini sunarak kritik süreçleri mümkün olan en kısa sürede çalışır hale getirecektir.

Aşağıdaki işlemler YÜKLENİCİ tarafından gerçekleştirilecek olup gerçekleştirilen işlemler için detaylı raporlama ŞİRKET'e sunulacaktır

- Günlük sistem performansı ve güvenlik takibini gerçekleştirmek
- Sorunları tespit etmek ve gidermek

- Yazılım arızalarını onarmak ve gidermek. Müşterilere atanan temsilci ile koordinasyon ve iletişim sağlamak
- Yeni sunucular/databaseler kurmak ya da varolanları yeniden oluşturmak ve gerekli yama ve güncellemeleri uygulamak.
- Gereken şekilde performans ayarlaması ve kaynak optimizasyonu gerçekleştirmek
- Sistemleri kurmak, konfigüre etmek ve altyapı uygulamalarını desteklemek.
- Kurulum ve güncelleme prosedürlerini geliştirmek ve sürdürmek.
- Kapasite planlaması yapmak, exadata platformundaki mevcut tüm oracle veritabanlarının performanslarını takip etmek, analiz etmek, konfigüre etmek ve sistem yönetimini yapmak.
- Mevcut FKM'de (Felaket Kurtarma Merkezi) bulunan SAP yedekleme sistemini yönetmek.
- Yedekleme ve kurtarma planları geliştirmek, bunları yönetmek ve test etmek.
- Veritabanı erişimi, izinleri, imtiyazları ve güvenliği tanımlamak ve kontrol etmek.
- Veritabanı yönetim sisteminin yeni versiyonlarını kurmak ve test etmek.
- Sistem operasyonu için veritabanı standartlarını uygulamak ve operasyonel amaçlar için veritabanı dokümantasyonunu tutmak.
- Veritabanı entegrasyonunu ve güvenliğini sağlamak için düzenli olarak teknik ekip, uygulama ekibi ve operasyonel ekip ile iletişim kurmak.
- ŞİRKET tarafından tespit edilmiş sap sunucu ve database güvenlik açıklıkları ile ilgili talep edilen güvenlik iyileştirmelerini uygulamak.
- Yığın işlemleri (batch processing), veri çıkartma ve otomatik işleri (programlama, takip ve yürütme) yönetmek ve gerçekleştirmek.
- Yığın işlem süresince oluşan hatalar ve sorunlar konusunda ŞİRKET'e rapor vermek.
- Denetleme amaçlı olarak standart raporları sağlamak.
- Veritabanı yönetimi, sistem yönetimi, yedek almak, yedeği geri yüklemek, takip etmek,
- SAP Solution Manager'ı yönetmek ve işletmek
    - Teknik Takip ve Uyarı
    - Sistem Takibi
    - Teknik Yönetim
    - Veri Hacim Yönetimi (Data Volume Management)
    - OSS SAP'e erişimi yönetmek
    - SEDAŞ'e SAP Desteği için erişimi yönetmek
- PO ve Exadata yönetimi için sistemde yapılacak tüm çalışmalar ayrıca fiyatlandırma yapılmayacak olup BASIS kapsamında değerlendirilecektir.

YÜKLENİCİ tüm sap sistemlerini oluşturacağı gözlem ekibi ile 7x24 esasına göre izleyecektir. YÜKLENİCİ izlediği sistemlerde oluşan problemlere hızla müdahale edecek ve ŞİRKET'i problem ile ilgili bilgilendirecektir. Mesai saatleri dışında yapılan izlemeler için her takvim günü 08:00 - 08:30 arası ilgili günün durum raporunu (sorun oluşmaması durumunda da raporlama yapılacaktır.) ŞİRKET'e gönderecektir.

ŞİRKET tarafından başlatılan ve/veya başlatılması planlanan projelerde ihtiyaç halinde YÜKLENİCİ tarafından destek verilecektir. Bu kapsamda yapılacak olan çalışmalara/toplantılara ilgili YÜKLENİCİ personelinin katılması beklenmektedir.

Bu kapsamda SAP sistemlerine ait tüm donanım, yazılım, uygulamalar için yama (update) ve versiyon güncelleme (upgrade) işlemleri YÜKLENİCİ tarafından yapılacaktır.

Geliştirme Hizmet Devir Süreci

ŞİRKET ve/veya projeyi gerçekleştirmiş başka bir danışmanlık firması tarafından proje kapsamı ve içeriğinin (Z'li tüm geliştirmeler ve entegrasyonları ile birlikte kritik süreçler dahil) anlatılarak dokümantasyonları (kavramsal tasarım, proje planı, açık nokta takip listesi, toplantı notları, son kullanıcı dokümantasyonu vb projede kullanılan tüm dokümanlar) ile birlikte, karşılıklı olarak (ve Sözleşmenin başlangıç tarihinden önce olacak şekilde) belirlenen bir süre içerisinde bilgi aktarımının yapılması, ŞİRKET'in düzenleyeceği devir toplantıları ile bir önceki danışmanlık firmasının danışmanları ve YÜKLENİCİ danışmanlarının biraya getirilmesi ile sağlanacaktır. Sözleşme'nin başlangıç tarihine kadar YÜKLENİCİ, sistemlere herhangi bir müdahalede bulunmayacaktır.

Geliştirme Hizmeti devir sürecinde, öncesi veya sonrasında YÜKLENİCİ tarafından, çalışanlarının herhangi bir maliyeti ya da devir kapsamındaki iş ve işlemler için ŞİRKET'ten herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.

10. Eğitim

SAP PO modülü ile ilgili katılımcı sınırı olmadan en az 3 günlük EK-8 de yer alan kapsamdaki eğitim YÜKLENİCİ tarafından ücretsiz sağlanmalıdır.

11. Lisanslar

-

12. Raporlama

Aşağıda belirtilen raporlar, aylık dönemler bazında ŞİRKET'e iletecektir. YÜKLENİCİ'nin destek yöneticisi ile ŞİRKET Proje/Çağrı Yöneticisi SLA metrikleri ve raporları 3 aylık dönemlerde gözden geçirilecektir.

BASİS Hizmeti kapsamında aşağıdaki raporlamalar gerçekleştirilecektir. Bu raporlar aylık olarak YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır.

- Verilen destek hizmetlerinin tanımlanan hizmet sürelerine göre raporlanması.
- Çözüm sürelerine ilişkin raporlama.
- Taahhüt edilen sürede giderilememiş sorunlara ilişkin raporlama.
- İletilen ve çözümlenen sorunların raporlanması.
- Haftalık olarak durum raporlaması (kapasite ve kaynak kullanım oranları, ortaya çıkan sorunlar/alarmlar ve çözümleri).
- Kapsamdaki cihazların Hizmet Sürekliliğinin raporlanması.
- Cihazların Performanslarının raporlanması.
- Kapsamdaki aktif ağ cihazlarının konfigürasyonlarının aylık periyodlarda saklanması ve raporlanması.
- Belirlenen güvenlik ihlallerinin raporlanması.
- Bulaşan virüslerin ve temizleme sonuçlarının raporlanması.
- EWA raporlarının çözüm önerileri ile birlikte Türkçe'ye çevirerek gönderilmesi.

13. Garanti, Bakım ve Kabul

Garanti süresince hizmet kapsamında müdahale yapılması gerektiğinde yerinde gerekli müdahale yapılır.

13.1. Garanti Şartları ve Süresi

YÜKLENİCİ, Sözleşme konusu hizmetleri yerine getirmek için gerekli beceri, bilgi ve yetkiye sahip olduğunu ve hizmetleri en yüksek profesyonel standartlara ve işbu sözleşme hükümlerine uygun olarak yerine getireceğini garanti eder.

13.2. Uygulama Desteği

- **Telefon Desteği:** YÜKLENİCİ, SAP yazılımları için çalışır durumdaki uygulamalarla ilgili ŞİRKET tarafından gelecek bilgi taleplerini karşılayacak ve anlık müdahale gerektiren acil durumlarda, çağrı beklemeden telefon desteği verecektir. YÜKLENİCİ tarafından, Madde 7.1.'de (Hizmetlerin Yürütülmesi) belirtilen ŞİRKET kritik süreçleri için mesai saatleri dışında da telefon ile hizmet desteği verilecektir. Telefon ile verilen hizmet desteğiyle çözülemeyen problemler için Madde 7.2. 'de yazılı Modül Geliştirme Hizmetleri işletilecektir.

- **Dış Uygulama ve Entegrasyon Desteği:** Madde 2'de belirtilen sistemler için problemlerin giderilmesi, buna ek olarak E-Dönüşüm (e-fatura, e-defter, e-arşiv) ve sistem üzerindeki mevcut üçüncü parti ile ilgili entegrasyonlarında çıkabilecek problemlerin SAP Sistemleri tarafındaki problemlerinin giderilmesi, kurulum parametrelerinin tanımlanması ve değişiklikleri de bu kategoride değerlendirilmektedir.

Uygulama Destek ve Modül Geliştirme Hizmeti

Uygulama Destek ve Modül Geliştirme İstekleri hizmeti, gerektiğinde ŞİRKET lokasyonlarında veya ŞİRKET SAP sistemlerine VPN ile uzaktan erişim yoluyla verilecektir. ŞİRKET'ten gelecek uygulama destek talepleri iki kategoride ele alınacaktır:

- **Uygulama Destek Hizmetleri:** Uygulamalar sırasında ortaya çıkabilecek problemlerin giderilmesi için YÜKLENİCİ'nin yapacağı çalışmaları kapsamaktadır. Bu çalışmaların takibi ve raporlaması YÜKLENİCİ'nin ITSM (IT Service Management) sistemi üzerinden yapılacaktır. ŞİRKET anahtar kullanıcıları tarafından ŞİRKET BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SAP Yönetimi Birimi tarafına iletilen çağrılar öncelikle ŞİRKET BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SAP Yönetimi Birimi Ekibi tarafından değerlendirilecek, çağrıya konu problemin çözülememesi durumunda, çağrı konusu işlem YÜKLENİCİ'nin ITSM sistemine girilerek YÜKLENİCİ'ye yönlendirilecektir. Ardından danışman konuyu değerlendirerek talep sahibi ile iletişime geçerek, kayıt ile ilgili tüm gelişmeler hakkında için talep sahibine ve BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SAP Yönetimi Birimi ekibine mail üzerinden bilgilendirmede bulunacaktır.

- **Geliştirme İstekleri (Planlı Çalışmalar):** Problemlerin giderilmesi haricinde, tüm talepler, geliştirme isteği olarak kabul edilir. Bu geliştirme istekleri YÜKLENİCİ'nin yapacağı çalışmaları kapsamaktadır. Zamanlaması ŞİRKET'in ve YÜKLENİCİ'nin birlikte yapacağı planlı çalışmalardır. Geliştirme talebi ŞİRKET BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SAP Yinetimi Birimi çağrı sistemi üzerinden alınarak, değerlendirilip YÜKLENİCİ'ye iletilecektir.

13.3. Kesin kabul

-

14. Birim Fiyatlar ve Birim Fiyat Tarifeleri

-

15. İşin Yürütülmesi için Gerekli Personel ve Araç, Gereç ve Malzemeler

Sözleşmeye konu olan işe ilişkin gerekli makine, ekipman, işyerleri, malzemeler ve çalışanların teminini sağlamakla YÜKLENİCİ sorumludur.

16. Teklif Fiyatına Dahil Olan/Olmayan Hususlar

-

17. Teslimat

-

18. Fiyat Farkları ile İlgili Hususlar

- Sözleşmenin15. Maddesi hükümleri uygulanır.

19. Yüklenicinin Çalıştırdığı Personel

19.1. Çevre sağlığı

Yüklenici Şirket lokasyonlarında gerçekleştireceği işler esnasında tüm çevre Kanun, tüzük ve yönetmeliklerine uyarak, çevreyi koruyacak şekilde işlerini yürütmekle yükümlüdür.

19.2. İş Sağlığı ve Güvenliği

YÜKLENİCİ,

- Kanun ve yönetmeliklerde öngörülen her türlü önlemin yanında, o işyerinde iş güvenliğini sağlamak için gerekli olan ve bilimin, tecrübenin, teknolojinin imkân verdiği her türlü önlemi mevzuatta hükme bağlanmamış olsa da almakla,
- İşyerinde iş sağlığı ve güvenliği organizasyonu kurmak iş kazası ve meslek hastalığı risklerini tespit etmek ve bunlara karşı tedbir alınmasını sağlamak,
- İşyerinde güvenli bir şekilde çalışılmasını sağlamak üzere gerekli kontrollerin yapılmasını koordine etmek,
- Hizmete konu olan işle ilgili çalışanlarına mevzuatın zorunlu kıldığı süre ve nitelikte İSG eğitimi ve mesleki eğitimleri vermek,
- İşin yürütülmesi esnasında gerekli her türlü sağlık ve güvenlik önlemlerini (ortam güvenliğini sağlamak, uygun kişisel koruyucu donanımları temin etmek vb.) almak,
- Periyodik kontrol ve muayene gerekliliği olan malzeme, ekipman, KKD bulunması durumunda, gerekli kontrollerin periyodik olarak yapılmasını sağlamak ve kayıt altına almak,
- Çalışanların sahada tanımlanmış İSG kurallarını uygulamalarını güvence altına almak için gözetim ve denetimler yapmak ve istendiğinde gösterilmek üzere bu gözetim ve denetimleri kayıt altına almış olmak,
- SEDAŞ taşınmazları içerisinde görev yapan çalışanlarının SEDAŞ Ziyaretçi Aydınlatma Metnini imzalamasını sağlamak,

- İSG mevzuatı gereği tüm kayıtları muhafaza etmek,
- Sözleşmeye uygunluğu takip etmek ile yükümlüdür.

19.3. Ayrım

YÜKLENİCİ, elemanları kişilik özelikleri veya inançları temelinde değil, işi yapabilme becerilerini esas alarak; din, dil, ırk, renk, cinsiyet, uyruk, yaş, hamilelik veya medeni durum ayırımı yapmaksızın istihdam edecektir.

Aynı zamanda tüm çalışanlarına ücret ve sosyal haklar sağlarken; din, dil, ırk, renk, cinsiyet, uyruk, yaş, hamilelik veya medeni durum ayırımı yapmayacaktır.

19.4. Zorla Çalıştırma

YÜKLENİCİ, herhangi bir şekilde insan ticaretine iştirak edemez, zorla, gönülsüz ve köle işçi çalıştıramaz ve bu tür eleman çalıştıran şirketlerden malzeme veya hizmet satın alamaz.

19.5. Çocukların Çalıştırılması

YÜKLENİCİ, 18 yaşını doldurmamış çalışanı kesinlikle istihdam etmeyecektir.

19.6. Birlik Kurma Özgürlüğü

YÜKLENİCİ çalışanları; yasalara uygun şekilde birlik kurma veya kurulmuş olanlara katılma özgürlüğüne sahiptirler.

20. Yönetim Sistemi

YÜKLENİCİ, yürürlükte bulunan yasalara, düzenlemelere ve SEDAŞ'ın ilkelerine uygun bir yönetim sistemine sahip olmalı, bu sistemin sürekli bir şekilde geliştirilmesi ve değişen yasalara ve düzenlemelere uyacak şekilde uyumluluğu sağlamaları gerekmektedir.

SEDAŞ hizmet sağlayan Yüklenicilerine, Kalite (ISO9001), Çevre (ISO14001), İş Sağlığı ve Güvenliği (ISO 45001) vb. sistemleri sağlamalarını tavsiye etmektedir.